



Universidade de Brasília
Faculdade de Planaltina

Renata Jaqueline Urias dos Santos

Análise do Sistema de informação: Um estudo em uma agroindústria de bucha vegetal.

Planaltina – DF

Julho/2016

Renata Jaqueline Urias dos Santos

Análise do Sistema de informação. Um estudo em uma agroindústria de bucha vegetal.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão do Agronegócio, como requisito parcial à obtenção de título de bacharel em Gestão do Agronegócio.

Orientadora: Donária Coelho Duarte

Planaltina – DF

Julho/2016

AGRADECIMENTOS

A princípio agradeço a Deus por me proteger e guiar os meus passos nesta dura jornada que é a vida.

Por seguinte a minha querida orientadora Doutora Donária Coelho Duarte, pela sua disponibilidade e paciência em me ensinar a ser uma profissional melhor.

A professora Doutora Fernanda Nascimento minha supervisora do estágio que me acolheu em seu projeto.

Tenho uma imensa gratidão também a todos os professores que não mediram esforços em transmitir o seu conhecimento, fazendo da minha experiência no curso enriquecedora.

Aos colegas Isabel, Douglas, Karolyne, Samuel, Fernanda e Hugo que se tornaram grande amigos, agradeço pelo apoio e por acreditarem na minha capacidade.

E ao meu querido namorado Pablo pelo carinho e incentivo.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar o Sistema de Informação utilizado por uma agroindústria de bucha vegetal, assim, faz-se necessário verificar se o SI facilita e dá suporte as atividades desenvolvidas pela empresa e observar quais benefícios e limitações o software proporciona, identificando também a percepção dos usuários em relação ao Sistema de Informação adotado pela organização. Para tanto, utilizou-se da pesquisa descritiva e exploratória pretendendo analisar os fatos aqui apresentados além da pesquisa, a abordagem aplicada foi à qualitativa, visando não à quantidade dos dados, mas sim a qualidade das informações coletadas. No roteiro de entrevista se teve questões semiestruturadas, este formato foi empregado por haver a necessidade de se obter informações e perceber os detalhes que fazem parte da utilização do software. Contudo, constatou-se que o Sistema de Informação possui diversas funcionalidades, mas nem todas são utilizadas pela agroindústria de bucha vegetal, isso ocorre por se tratar de um software que pode ser utilizado por vários tipos de organizações, sendo elas de pequeno, médio e grande porte. Então, torna-se importante ressaltar que o SI possui falhas com frequência, as quais são de difícil solução uma vez que a manutenção do sistema só é feita por telefone, ocorrendo muitas vezes conflito de informações dificultado ainda mais a resolução.

Palavras chave: Sistema de Informação; Agroindústria; Bucha Vegetal.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. OBJETIVOS	8
2.1 Objetivo geral	8
2.2 Objetivos específicos	8
3. JUSTIFICATIVA.....	8
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
4.1 A informação nas organizações.....	10
4.2 Sistema de Informação	12
4.3 Sistema de Informação para tomada de decisão.....	13
4.4 Sistema de Informação aplicado a Agroindústria.....	15
5. METODOLOGIA	17
5.1 Tipos de pesquisa	17
5.2 Abordagem	18
5.3 Procedimento utilizado.....	18
5.4 Técnica de Observação.....	18
5.5 Roteiro de entrevista.....	19
6. ANÁLISE DE DADOS	20
6.1 Caracterização da propriedade	20
6.2 Caracterização do sistema utilizado pela empresa	21
6.3 Resultados da pesquisa sobre o sistema de Informação	22
6.3.1 Apresentação do perfil dos entrevistados	23
6.3.2 Usabilidade do sistema de Informação	23
6.3.3 Avaliação da satisfação dos usuários	26
7. CONCLUSÃO.....	32
8. REFERENCIAS.....	34
9. APÊNDICE A	37

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Fluxograma do Sistema de Informação voltado à tomada de decisão.,,,,,,14

Quadro 1- Comparativo entre a teoria e os dados coletados.....30

1. INTRODUÇÃO

Comenta-se com certa frequência, que a globalização é um fenômeno antigo presente desde as primeiras trocas entre caravanas, mas foi com o passar do tempo que este fenômeno se intensificou devido principalmente à interação e integração entre pessoas e equipes de diferentes localidades do mundo. Sendo assim, destacam como principais benefícios desta expansão a diversificação e melhoria na qualidade de produtos e serviços prestados pelas empresas. Assim a informação e o conhecimento tornaram-se ferramentas caras e imprescindíveis para uma maior eficiência das organizações.

Partindo deste pressuposto, podemos levar em consideração o conceito de Mauad et al (2003) o qual destacam que o procedimento de globalização e a desobstrução de mercados, têm desenvolvido de forma bastante significativa a disputa e a competição introduzida nas mais diversas áreas. Estabelecendo então, a imposição de se trabalhar com máxima eficiência, tanto produtiva interna, quanto na gestão das estratégias de transação entre mercados consumidores e fornecedores.

Assim, pode-se observar que o procedimento de globalização proporcionou maior competição entre as empresas, obrigando-as a trabalhar visando sempre obter máxima eficiência, tendo a necessidade de análise do ambiente interno e externo.

Neste contexto, as instituições então sempre à procura de instrumentos para lidar com a concorrência, até mesmo porque quanto maior o nível de conhecimento sobre o ambiente interno e externo ela possuir, maiores serão os resultados positivos alcançados.

Consoante com Moresco e Paldes (2012) Convém lembrar que o mundo globalizado tem exigido cada vez mais das empresas uma atualização e adequação no que se refere aos sistemas de informação. Em vista disso, as organizações estão sempre procurando aliar-se aos processos de informatização.

Em conformidade, pode-se mencionar, por exemplo, que a informação e o conhecimento são cruciais para se obter sucesso nos negócios fazendo dos Sistemas de informações indispensáveis, assim as empresas precisam cada dia mais de ferramentas que as auxiliem no processo de informatização.

Em consequência disso, segundo Vieira (2011) nota-se que a informação só será capaz de agregar elementos que auxiliam no processo de tomada de decisão numa empresa a partir do momento em que ela se adéque ao processo de informatização e que a gestão do conhecimento esteja alinhada ao negócio da instituição, assim, será capaz de fomentar a informação de forma adequada.

No momento presente, observa-se que de nada adiantará a utilização de ferramentas complexas que não se enquadram a realidade vivenciada pela empresa, logo todas as informações e conhecimentos dominados devem dar suporte a uma melhor tomada de decisão, e isso só ocorrerá se for de fácil manipulação e entendimento o Sistema de Informação (SI) utilizado pela organização.

Alem disso “As agroindústrias estão introduzidas em um setor o qual se tem alta concorrência e, deste modo, torna-se indispensável inovar devido às tendências do mercado” (DALFOVO et al 2004, p.1).

Contudo compreende-se que não adianta simplesmente ter informação, ela precisa ser de fácil acesso e entendimento possibilitando as organizações inovar em diversas áreas. Então para tanto, será analisado o Sistema de Informação de uma agroindústria, verificando se o mesmo supre ou não as necessidades da instituição, possibilitando então a empresa de bucha vegetal maior eficiência nas tomadas de decisão.

Para um maior entendimento, esta pesquisa está estruturada em partes, na primeira apresenta a introdução, por seguinte objetivo, justificativa o referencial teórico o qual levará em consideração a visão de vários atores para uma maior compreensão do tema aqui proposto. Dando continuidade à estrutura do trabalho, tem-se a metodologia, caracterização da empresa, análise de dados e considerações finais.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Analisar o Sistema de Informação utilizado por uma agroindústria de bucha vegetal.

2.2 Objetivos específicos

- Verificar se o Sistema de Informação utilizado facilita e dá suporte as atividades desenvolvidas pela empresa.
- Analisar como ocorre a manutenção e atualização do sistema.
- Observar quais benefícios e limitações o Sistema de Informação proporciona a agroindústria.
- Identificar a percepção dos usuários em relação ao Sistema de Informação utilizado pela empresa em estudo.
- Elaborar sugestões de melhorias.

3. JUSTIFICATIVA

As empresas então sempre em busca de vantagens competitivas. Para tanto é preciso conhecimentos e informações mais precisas que as auxiliem em suas tomadas de decisões, sendo assim, o Sistema de Informação da empresa é um instrumento de suma relevância que possibilitará uma maior eficiência a organização.

Neste sentido, Callado et al (2009 p.1) dizem que “ [...] a compreensão dos Sistemas de Informação e de seu alinhamento ao negócio das empresas torna-se fator crucial para a tomada de decisão e consequentemente sucesso das organizações”.

Levando em conta o conceito de Moresco e Paldês (2012) constata-se que atualmente, os Sistemas de Informação fornecem a comunicação e o poder analítico que as instituições necessitam para uma melhor gestão de sua estrutura e também para conduzir os negócios empreendidos.

Desta forma, o conhecimento e a informação disponíveis nos sistemas de informações darão o suporte necessário à empresa para conduzir de forma mais eficiente os seus negócios.

Os Sistemas de Informação podem possibilitar o acesso a fontes de informações úteis e necessárias à organização facilitando nas transações. Deste modo, são indispensáveis a qualquer empresa, facilitando não só na parte contábil e de vendas, mas também a um maior controle de seus processos.

Conforme Souza (2013) se tem uma nova conceituação de administração rural aplicada à atualidade a qual dá-se a partir da quebra de vários paradigmas de empresários rurais ainda tradicionalistas, ou seja, fiéis ao tempo de seus antepassados.

No que tange, grande parte das empresas rurais mesmo com o avanço crescente das tecnologias e a necessidade de se adequar cada dia mais a essa nova realidade, se tem certa resistência ao uso de Sistemas de Informações, devido principalmente ao tradicionalismo, fazendo com que os agricultores optem a utilização de praticas antigas de administração.

Assim sendo, conforme Souza (2013) há pouca discussão na literatura acerca do uso e não uso de Sistemas de Informação voltados ao meio rural por parte dos empresários rurais do agronegócio. Torna-se então oportuno aproveitar a necessidade de se explorar mais sobre o tema e o comportamento dos produtores rurais.

Em virtude do que foi mencionado, podemos inferir que muitos dos produtores e instituições rurais atualmente possuem resistência as novas tecnologias, se prendendo ao tradicionalismo, e este comportamento fazem com que os mesmo tornem-se obsoletos, perdendo a oportunidade de inovar e evoluir no ramo agrícola.

Partindo desse pressuposto, a realização deste trabalho fará com que a agroindústria de buchas vegetais tenha um maior conhecimento sobre o Sistema de Informação utilizado, tendo a devida percepção dos benefícios e limitações que o mesmo gera a organização como um todo.

Portanto o Sistema de Informação é de suma importância para agroindústria de bucha vegetal uma vez que, possibilitará um maior controle principalmente de estoque e da parte contábil, ajudará na tomada de decisões além de possibilitar uma maior competitividade no mercado.

Da mesma forma, será de grande valia a realização deste trabalho para o meio acadêmico, possibilitando um maior conhecimento em relação ao tema aqui proposto, uma vez que, as instituições rurais como qualquer outra empresa necessita de um Sistema de Informação eficiente e que auxilie nas tomadas de decisões.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

Na revisão da literatura, serão apresentados temas como: A informação nas organizações, Sistemas de Informação, Sistemas de Informação para tomada de decisão e Sistemas de Informação aplicada às agroindústrias, sendo necessário levar-se em conta a visão de vários autores para uma maior compreensão do tema aqui abordado.

4.1 A informação nas organizações

Nesta etapa do trabalho abordaremos conceitos sobre a informação nas organizações, uma vez que quanto mais informações uma empresa possuir maior será o seu conhecimento sobre os potenciais riscos que as cercam.

[...]Percebe-se que o volume de informações tem crescido continuamente e se tornado, cada vez, mais necessário dentro das empresas. Desde o século XX, a informação tem conquistado relevante espaço no cenário mundial, especialmente após o advento da Internet, quando passou a constituir assunto em diversos setores de discussão. (VIEIRA 2011, p.3)

Analisando tal conceito, podemos constatar que o uso mais contínuo da informação se teve devido principalmente a aparição da internet, fazendo com que esta, fosse enquadrada em diversas áreas das empresas facilitando em suas operações.

Rodrigues e Blattmann (2014) definem que na sociedade global da informação em que as empresas e as organizações estão inseridas, passam pelo processo de busca por conhecimento e informação que caracteriza a função da produção tecnológica, com o intuito de se expandir com a busca por inovações e desenvolvimento mais acelerado de novos produtos e serviços baseados na informação.

Logo, as empresas em busca de novos produtos e serviços tendem a procurar e se adequar no que se refere a conhecimento e informações. Deste modo, na informação se tem o conhecimento necessário para que as organizações possam investir em uma gama de inovações possibilitando de maneira mais rápida, novos serviços e produtos.

A informação é papel fundamental para o desenvolvimento de qualquer organização e passou a ser fundamental para a tomada de decisões, até mesmo para a sustentação da empresa no mercado, ou seja, é uma questão de sobrevivência. (CABRAL 2013 p.13)

Pode-se mencionar que a informação juntamente com o conhecimento possibilita as empresas maior domínio que ajudará a identificar fatores relevantes a organização como um todo, possibilitando assim melhores resultados.

Segundo Vieira (2011) A informação está de certa forma ligada ao conhecimento, portanto, para que a comunicação seja eficaz e que a informação seja conduzida de forma a gerar resultados satisfatórios, outro elemento é fundamental o conhecimento.

Assim, percebe-se que o conhecimento está interligado com a informação, obtendo uma comunicação completa a ponto de possibilitar resultados satisfatórios as organizações.

De acordo com Davenport (2000) e de suma relevância levar-se em conta o conceito de ecologia para melhor entender a relação entre informação e armazenamento da mesma. Uma vez que a ecologia da informação se baseia na maneira como as pessoas criam, distribuem, compreendem e usam a informação. Assim, administradores que possuem uma abordagem ecológica acreditam que:

- a informação não é de fácil arquivamento em computadores — e não é composta apenas de dados;
- quanto mais complexidade o modelo de informação possuir, menor será sua utilidade;
- a informação pode ter diversos significados em uma organização;
- a tecnologia pode ser considerada um das ferramentas usadas no meio de informação e com certa frequência não se apresenta como meio conveniente para realizar mudanças.

Em conformidade com tal conceito, percebe-se que não basta ter informação, ela precisa ser bem trabalhada e interpretada para que se possam atingir os resultados esperados. Então de nada adiantaria a empresa ter um sistema de informação complexo demais que não de o suporte necessário para uma melhor gestão da empresa como um todo.

Na opinião de Vieira (2011) a informação só será capaz de agregar elementos que auxiliam no processo da tomada de decisão numa organização a partir do momento em que ela se adéque ao processo e que a gestão do conhecimento esteja alinhada ao negócio da organização, assim será capaz de fomentar a informação de forma adequada.

Em relação a esta visão, podemos observar que a informação só será útil a uma organização se a mesma se enquadrar na realidade da empresa, facilitando assim no processo de tomada de decisões.

Ainda convém lembrar que as junções de informação ao um sistema fazem com que a empresa tenha maior acesso a informação, possibilitando um maior controle de suas atividades, para tanto se torna crucial entender o que é um sistema de informação e como ele funciona.

4.2 Sistema de Informação

Vale ressaltar que antes de se discutir sobre Sistema de Informação para a tomada de decisão, é preciso conceituar Sistema de Informação, levando em consideração seu surgimento e evolução.

Os Sistemas de Informações eram utilizados bem antes do surgimento dos computadores onde se baseavam em técnicas de controles de animais ou simples operações financeiras, porém ao passar dos anos com o surgimento da escrita surge à necessidade do homem em organizar, registrar e catalogar dados pertinentes ao seu dia-a-dia, desta forma, pode-se verificar que o sistema de informação é mais antigo que o surgimento da era tecnológica. (Schoupinski et al, 2009, p.1).

Compreende-se, que o surgimento dos Sistemas de Informação veio antes mesmo do uso dos computadores, baseado em práticas mais simples do dia a dia, mas com o passar do tempo se teve uma necessidade maior de organização e planejamento de informações relevantes a tomada de decisão.

Partindo deste pressuposto Laudon e Laudon (2007) esclarecem que os sistemas conseguem cooperar visando solucionar diversos problemas empresariais, independentemente do seu perfil ou da sua usabilidade. É muito difícil ter sistemas que não proporcionem alguma forma de informação.

Dado o exposto, os Sistemas de Informação além de facilitar a solucionar problemas empresariais possuem diversas características e vantagens capazes de

auxiliar as empresas, sendo assim, podemos levar em conta os conceitos mencionados a baixo.

“Os Sistemas de Informação têm como uma de suas principais características a capacidade de modificar significativamente a maneira de conduzir um negócio” (ROCHA et al, 2013, p.4).

Contudo, o SI muda a realidade da empresa possibilitando novas alternativas e maior domínio de mercado.

Dentre as muitas vantagens dos Sistemas de Informação, está o uso para conhecer as necessidades, expectativas e comportamento dos clientes, tratando-se de uma grande vantagem competitiva sobre os concorrentes da empresa. (ROCHA et al 2013 p.4)

Tendo em vista aspectos observados, o Sistema de Informação incorporado a segurança nas tomadas de decisões, mostra aos administradores como a empresa está perante o mercado.

4.3 Sistema de Informação para tomada de decisão

Antes de abordar sobre o tema Sistema de Informação aplicado a uma Agroindústria faz-se necessário comentar sobre sistemas de informação para a tomada de decisão até mesmo porque ambos os temas são de suma relevância para a empresa aqui estudada.

Conforme Franco Junior (2012 p.18) [...] “na sociedade global da informação em que as empresas e as organizações estão inseridas, tem-se o processo de busca por conhecimento e informação que caracteriza a função da produção”.

Dessarte, as organizações estão sempre à procura de conhecimento e informações, visando uma maior expansão e diferenciação dos seus produtos, o mesmo acomete a empresa aqui estudada, para tanto é preciso à utilização de ferramentas dando-lhe o suporte para alcançar o diferencial competitivo.

Fiorini e Jabbour (2014) dizem que os Sistemas de Informação são ferramentas de apoio às organizações, principalmente aos seus gestores, que passaram a dispor de informações essenciais de suas organizações como um todo, ampliando suas percepções sobre as mesmas.

A vista disso é importante ressaltar que a informação atualmente tornou-se uma ferramenta indispensável para as empresas, que ajustada a um sistema de informação as auxilia proporcionando relatórios para a tomada de decisão.

Atualmente, a sociedade vive uma nova revolução, chamada era do conhecimento, assim denominada devido à crescente gama de informações virtualmente disponibilizada. Os Sistemas de Informação passam então a fornecer dados à organização, em tempo hábil, para que sejam utilizados na estrutura gerencial da empresa, auxiliando os executivos no processo de administração, nas funções de planejamento, controle e tomada de decisão. (FRANCO JUNIOR 2012 p.18).

Nota-se que muito se mudou com o passar dos tempos, hoje o conhecimento e a informação são ferramentas caras e indispensáveis a qualquer organização, que demandam um sistema eficiente a qual se tenha facilidade de acesso.

Desta forma, segui o fluxograma abaixo demonstrando como o Sistema de Informação auxilia na tomada de decisão em uma empresa.

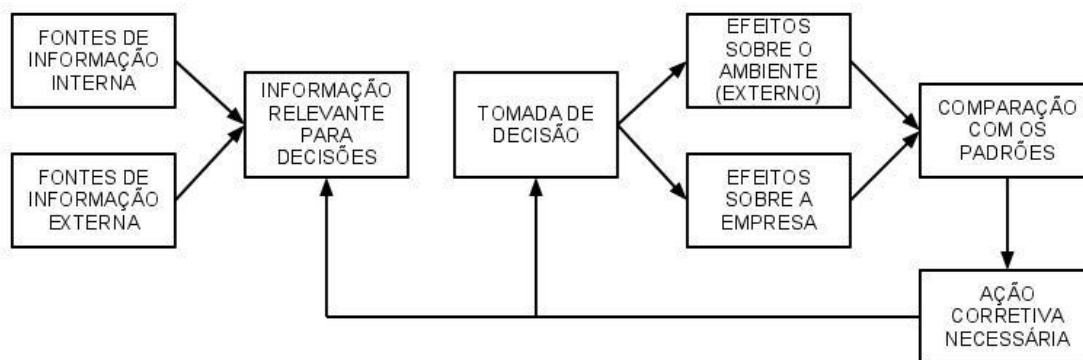


Figura 1: Fluxograma do Sistema de Informação voltado à tomada de decisão.

Fonte: Oliveira (2008, p.27)

Já Moresco e Paldês (2012 p.4) complementa dizendo que “Além de dar suporte à tomada de decisões, os sistemas de informações coordenam e controlam as organizações, auxiliando os gerentes a inovarem nos processos organizacionais”.

Discorrendo sobre tal conceito, percebe-se que os Sistemas de Informações não só facilitam no controle e tomada de decisão da empresa, mas também auxiliam os gestores no que se refere a inovações de produtos e serviços.

De acordo com Callado et al (2012), o papel prevalecente e a importância representada pela informação nas organizações vêm sendo discutido já há algum tempo, bem como a relevância dos Sistemas de Informação (SI) para as organizações.

Logo, as empresas perceberam a relevância em se debater sobre o papel da informação juntamente com o SI e como tais instrumentos serão alocados nas organizações.

Ainda segundo Callado et al (2012) Muitas são as organizações que possuem baixo nível de integração de suas operações e demais atividades aos Sistemas de Informação.

Entende-se que por mais que os Sistemas de Informação são ferramentas indispensáveis ao bom funcionamento das empresas, a muito a ser melhorado e adaptado, uma vez que não se tenha a devida interação entre as atividades da empresa com o SI utilizado.

Assim, Bazzotti e Gracia (2013 p.11) dizem que “[...] A tomada de decisão está diretamente relacionada ao potencial informativo do Sistema de Informação da empresa, e este dever ser o mais possível na geração de melhor informação no auxílio ao gestor”.

Conforme o conceito acima, os Sistemas de Informação voltados à tomada de decisão estão relacionados com o SI, e desta forma possibilita aos administradores maiores informações os auxiliando para melhores resultados.

Em vista dos argumentos apresentados, os Sistemas de Informação para a tomada de decisão facilitam não só na execução do plano de ação da empresa, mas também um maior controle do ambiente interno, possibilitando à organização, neste caso a agroindústria de bucha vegetal uma maior organização de todo o seu processo produtivo.

4.4 Sistema de Informação aplicado a Agroindústria

Nesta fase do trabalho levaremos em consideração a visão de vários autores sobre Sistema de Informação aplicado a Agroindústria, com o intuito de analisar a sua importância para este ramo, quais limitações e benefícios que o mesmo possa gerar.

Para Souza et al (2000), A agricultura vem desempenhando um papel relevante no desenvolvimento do país, isso se dá por meio de aspectos como geração de renda e emprego, alto grau de mecanização, desenvolvimento agrícola, alta rentabilidade e obtenção de resultados. Além de que as organizações agrícolas estão adaptando-se a modernização.

Segundo o conceito mencionado a cima, podemos observar que a agricultura ocupa um grande espaço relacionado à economia do país, e para tanto é preciso se adequar as tecnologias existentes no mercado, esta adaptação muitas vezes é lenta devido à resistência de alguns agricultores tradicionais.

Consequentemente, os Sistemas de Informação voltados ao meio agrícola tornam-se cruciais a nova realidade vivenciada no meio rural, facilitando não só a organização das agroindústrias, mas também a tomada de decisões.

Para Franco Junior (2012), a existência de um Sistema de Informação voltado à agricultura, que permita ao administrador agrícola a tomada de decisões com base em fatos e dados, mesmo dentro de um ambiente de alta complexidade, com inúmeras variáveis relacionadas que afetam o desempenho da organização, permitirá ao sistema produtivo a obtenção de melhores resultados.

Logo, por mais complexo e competitivo que seja o ambiente a qual estão inseridas as agroindústrias, com o auxílio dos Sistemas de Informação, os gestores terão uma base de dados mais concreta e confiável facilitando assim as tomadas de decisões da empresa.

Moresco e Paldês (2012) consideram que, dentro das atividades agropecuárias, o SI é sobreposto de maneira a assegurar uma melhor administração das atividades desempenhadas, ajustando a agroindústria a uma reorganização dos processos e melhor organização dos recursos existentes na organização.

Constata-se que o Sistema de Informação é muito importante quando se trata de garantir uma melhor gestão da empresa agrícola, além de auxiliar em uma melhor utilização de todos os recursos da organização.

Callado et al (2010) dizem que a crescente necessidade de uma maior eficiência nos processos produtivos dentro do âmbito do agronegócio, devido principalmente ao aumento da concorrência, torna evidente a importância de se possuir um sistema de

controle que possa fornecer informações essenciais para o entendimento e aperfeiçoamento das atividades realizadas pelas empresas.

Analisando os conceitos mencionados a cima, pode-se observar que os Sistemas de Informação são essenciais para as empresas agrícolas, uma vez que, eles possibilitam inúmeras vantagens, possibilitando melhor utilização das informações e uma maior organização da empresa como um todo.

5. METODOLOGIA

Este trabalho tem como objetivo Analisar o Sistema de Informação utilizado de uma agroindústria de bucha vegetal, assim será necessário a adoção de algumas variáveis. Que Segundo Marconi e Lakatos (1999 p.21) “variável é tudo aquilo que pode assumir diferentes valores ou atributos necessários para a compreensão de algo que se pretenda investigar”. Para tanto segui as variáveis utilizadas”.

5.1Tipos de pesquisa

No que tange, utilizou-se a pesquisa descritiva e a exploratória visando assim analisar os fatos aqui apresentados além da pesquisa. Sendo assim, podemos averiguar que a pesquisa exploratória tem como finalidade esclarecer, informar e remodelar definições.

Então, Conforme Prodanov e Freitas (2013, p. 51) “Pesquisa exploratória assume, em geral, a forma de Levantamento. Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador”.

Desta forma, analisamos os dados da empresa, porem possibilitamos liberdade de expressão às usuárias do Sistema de Informação, assim sendo, puderam responder o roteiro de entrevista, sem interferência ou manipulação em suas respostas.

Já a pesquisa descritiva é aquela que se têm interpretações sobre determinado fenômeno já existente ou a avaliação de determinados fatores.

Para Prodanov e Freitas (2013, p.52) “Pesquisa descritiva é quando o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir neles”.

Deste modo, interpretamos e avaliamos as respostas das entrevistadas na análise dos dados, visando compreender o que o SI gera de benefícios e limitações à agroindústria de bucha vegetal.

5.2 Abordagem

A abordagem a ser utilizada foi à pesquisa qualitativa, visando não à quantidade dos dados, mas sim a qualidade das informações coletadas. No que Tange Coronel et al (2013) dizem que as principais técnicas utilizadas nas pesquisas qualitativas são entrevistas, observação e análise de material bibliográfico.

Por tanto foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturado por ser voltado a apenas dois usuários do sistema de informação, a administradora da agroindústria de bucha vegetal e sua auxiliar administrativa.

5.3 Procedimento utilizado

O procedimento adotado foi à pesquisa bibliográfica cujo objetivo é levar em consideração a percepção de cada autor mencionado neste trabalho, visando uma melhor compreensão do tema em discussão. Leva-se em consideração o conceito de Neves et al (2013 p. 2) o qual diz que a pesquisa bibliográfica “É o levantamento de um determinado tema, processado em bases de dados nacionais e internacionais que contêm artigos de revistas, livros, teses e outros documento”.

Assim, os temas abordados neste trabalho foram: A informação nas organizações, sistemas de informação, sistema de informação para tomada de decisão e sistema de informação aplicado a Agroindústria.

5.4 Técnica de Observação

Em conformidade com Ferreira et al (2012) A técnica de observação é adotada em vários ramos de conhecimento, considerando que esta técnica permite ao pesquisador extrair conhecimentos sobre determinados grupos e situações que com a utilização de outras práticas seria mais difícil ou até mesmo impossível.

Percebe-se que utilizamos então a observação sistemática, assim segundo Neves et al (2013 p.22) “A revisão sistemática não deve ser confundida com as revisões narrativas que são estudos qualitativos, em sua maioria descreve a história ou o desenvolvimento de um problema”.

Assim sendo, além da aplicação do roteiro de entrevista na agroindústria, foi necessária a utilização da observação sistemática com o intuito de formular perguntas específicas sobre o assunto aqui abordado.

Deste modo, foi observada na empresa em estudo, a usabilidade do Sistema de Informação, explicações de funcionalidades, e a satisfação dos usuários do sistema de informação utilizado pela agroindústria. Assim, o roteiro de entrevista aborda 3 blocos : caracterização da propriedade, caracterização do sistema utilizado pela empresa, identificação do usuário, e resultados da pesquisa referente ao sistema utilizado pela agroindústria.

5.5 Roteiro de entrevista

Referente à coleta de dados teve-se aplicação do roteiro de entrevista com questões semiestruturadas, a aplicação foi feita de forma oral. Este formato foi utilizado, por haver a necessidade de se obter informações relevantes e abrangentes com o intuito de perceber os detalhes que fazem parte da utilização do sistema de informação na agroindústria de bucha vegetal. Ao todo, foram entrevistados 2 usuários do sistema de informação, a administradora da empresa que também é a proprietária e sua auxiliar administrativa.

Assim, é importante ressaltar que não foi possível a análise das telas do Sistema de Informação, as quais não foram disponibilizadas pela empresa em estudo, assim o resultado das entrevistas na análise de dados torna-se de sua relevância para o estudo do software utilizado pela agroindústria de bucha vegetal.

Contudo as entrevistadas tiveram liberdade em expressar suas opiniões sobre o Sistema de Informação utilizado pela empresa, ressaltando os benefícios e limitações que o mesmo gera. Assim sendo, o roteiro de entrevista tem o intuito de analisar o Sistema de Informação observando se o software enquadra na realidade da empresa, possibilitando então uma maior confiabilidade na tomada de decisão. Desta forma, o roteiro de entrevista se encontra no apêndice A deste trabalho.

6. ANÁLISE DE DADOS

Antes de abordar os resultados das entrevistas e caracterizar o sistema utilizado pela empresa com explicações de funcionalidades, é preciso descrever o perfil dos entrevistados e caracterizar a propriedade, visando entender melhor a empresa em estudo.

6.1 Caracterização da propriedade

A empresa foi fundada em 2002 por dois empresários que antes produziam mudas de jabuticaba, porém eles visualizaram uma oportunidade de mudar de negócio, e optaram em plantar e comercializar buchas vegetais, por se trata de um cultivo mais fácil, no início tiveram dúvidas se o negocio iria prosperar, mas com o decorrer do tempo perceberam que se tratava de um excelente ramo de atuação.

Desta forma, se iniciou com a produção de Buchas Vegetais, em uma propriedade na cidade histórica de Pirenópolis, Goiás. Devido ao acompanhamento especializado e técnicas de manejo se tornou uma das pioneiras nesse segmento.

Com 35 mil pés da cultura de buchas, em Pirenópolis, a agroindústria é a maior produtora de buchas vegetais da América Latina, adquiriu sua própria semente, tendo assim, certeza da procedência de sua matéria prima.

Portanto é importante ressaltar que a empresa tem como missão “fornecer o melhor produto de venda, distribuição e pós venda do país, sendo referência no ramo de atuação, buscando inovações e superando a expectativa do cliente com um serviço de transparência baseado em confiança e profissionalismo”.

Logo sua Visão é “Fazer a diferença na vida do cliente, buscando trabalhar continuamente em defesa da cidadania e preservação do meio-ambiente. Proporcionando aos funcionários, metas de crescimento profissional, qualificação e aprimoramento social trazendo inovação e excelência com responsabilidade social e econômica”.

Assim os seus valores são “de manter uma atitude prudente os oriente ao crescimento com espírito de autocrítica e consciência das virtudes e fraquezas. Concebendo então uma gestão baseada no progresso contínuo, estimulando a integração, o esforço e contribuição de toda a equipe para atingir resultados”.

Contudo para poder seguir as tendências do mercado, a empresa está sempre em busca de melhorar a qualidade de seu produto, mas o seu carro forte continua sendo a comercialização da bucha vegetal. Hoje a empresa comercializa diversos produtos, possui ao todo 70 funcionários, dentre estes estão os da fábrica de beneficiamento.

6.2 Caracterização do sistema utilizado pela empresa

O nome do software utilizado pela empresa é sempre tecnologia, a licença desde software foi comprado de uma empresa localizada em Brasília cuja o nome também Sempre Tecnologia. Portanto, para um melhor entendimento sobre o sistema usado pela empresa, segui abaixo dados extraídos do roteiro de entrevista com informações sobre tempo de uso e nível da utilização do Sistema de Informação.

O nome do sistema de informação utilizado pela empresa é Sempre Tecnologia, o tempo em que a organização utiliza o SI é de 4 anos, relacionado o nível de utilização do Software, foi afirmado pelas usuárias que o mesmo é usado todo dia.

Pode-se constatar que o software já está sendo utilizado a um bom tempo pela empresa, e seu nível de utilização é diário, tornando-se indispensável para o controle e organização da agroindústria.

È importante ressaltar também que o Sistema de Informação possui várias funções que serão citadas abaixo.

Tem-se o cadastro de clientes, fornecedores e transportadoras, controle de limite de crédito, endereço de cobrança e entrega, histórico de vendas por clientes, cadastro de vendedor por cliente, destaca clientes em atraso, comissão para os vendedores e por produto, e-mail na NFe com XML e DANFE (PDF) anexados, emissão de nota fiscal eletrônica, calcula ICMS, IPI, ISS, PIS, COFINS, IR e substituição tributária, Carta de Correção Eletrônica (CC-e), impressão do DANFE em modo paisagem e retrato.

O mesmo ainda possui: Nota fiscal de compra através de importação XML, controle de estoque e inventário, contas a pagar e contas a receber, fluxo de Caixa,

controle bancário e múltiplas contas, resumo Contábil, recibos, boletos (com e sem registro), carregamento (Mapa de Separação, Conferência e Controle de Entrega), romaneio de cargas, controle de acesso por usuário e senha (completo e restrito), tabela de CST, CSOSN, CST, PIS e CST COFINS.

Ainda permite o cadastro de Produto/Cliente/Fornecedor/Transportadora no preenchimento da nota fiscal, Seleciona e marca várias contas para o recebimento e pagamento, cadastro de clientes via receita federal, relatórios de movimentos financeiros, compra, venda, cheques pré-datados, clientes, fornecedores, estoque e diferentes filtros para gerar relatórios de gestão.

Percebe-se que o sistema utilizado pela empresa possui várias funcionalidades, mas nem todas são utilizadas pela agroindústria, conforme as entrevistadas relataram no bloco abaixo se teve treinamento, e com isso aprenderam a utilizá-lo porém as informações não são adaptadas a realidade da empresa dificultando a geração de relatórios de apoio a tomada de decisão.

Assim segundo Bazzotti e Gracia (2013) o sucesso de uma organização é garantido pela velocidade em que as informações são assimiladas e pela velocidade em que são tomadas as decisões. Desta forma, a empresa têm como grande aliado o Sistema de Informação gerencial, o qual possibilita benefícios importantes na parte da gestão da empresa viabilizando a geração de relatórios de apoio ao processo decisório.

Segundo o que foi apresentado acima, o Softwares sempre tecnologia, possui funções importantes que toda empresa pode utilizar para facilitar na tomada de decisão. Mas como será abordado posteriormente pelas entrevistas nem todas as funções são utilizadas pela agroindústria, e as que estão em uso deixam a desejar, como por exemplo, o controle de estoque e inventário, o qual irá atrapalhar entre várias outras atividades desempenhadas pela empresa. Portanto se tem a necessidade de utilização de tabelas à parte para um maior controle das entradas e saídas como iremos ver adiante no relato da administradora da organização.

6.3 Resultados da pesquisa sobre o sistema de Informação

Nesta etapa da pesquisa se tem os resultados sobre os sistemas de informação, para tanto é necessário abordar sobre a apresentação dos resultados dos entrevistados, uma vez que a mesma dará o suporte necessário para análise do sistema utilizado pela

agroindústria. Neste tópico também será apresentado à usabilidade do Sistema de Informação e avaliação da satisfação dos usuários.

6.3.1 Apresentação do perfil dos entrevistados

No contato inicial com a agroindústria, pode-se ressaltar que apenas dois funcionários são usuários do Sistema de Informação, A administradora da empresa e sua auxiliar administrativa.

Ambas receberam treinamento quando se implantou o Sistema de Informação, e usam o sistema com a mesma frequência, ou seja, todos os dias.

Então, relacionado ao nível de uso das entrevistadas do Sistema de Informação, elas alegaram não possuir experiência anterior com Software, tendo assim o mesmo grau de familiaridade com o SI utilizado pela agroindústria de bucha vegetal.

6.3.2 Usabilidade do sistema de Informação

Quando falamos sobre a usabilidade do Sistema de Informação é necessário abordar sobre a aquisição do software, para tanto, nesta etapa da entrevista teremos perguntas abertas, levando em consideração a opinião de cada entrevistada visando a sua percepção do SI utilizado pela empresa agropecuária.

Assim sendo, quando se pergunta se no momento da aquisição do software, foi realizado treinamento com os usuários ou potenciais usuários, dando ênfase em como foi realizado. Tiveram-se as seguintes respostas:

Administradora: “Sim, veio um técnico da empresa responsável pelo software, na verdade foram três vezes, eles vieram aqui e deu o apoio necessário”. Já a auxiliar administrativa também responde que: “Sim, teve todo o treinamento”.

Segundo os dois pontos de vista, no momento de aquisição a empresa responsável pelo software por mais que não seja da mesma localidade da agroindústria, realizou o treinamento com os potenciais usuários do Sistema de Informação possibilitando um esclarecimento e também adaptação ao SI.

Por seguinte abordaremos sobre a experiência inicial das duas entrevistadas referente ao Sistema de Informação, a qual se perguntou sobre a experiência inicial com

o Sistema de Informação, e se o mesmo foi de fácil aprendizado, focando assim na usabilidade do software.

Da percepção da administradora: “Foi boa a experiência inicial, mas o suporte deixa a desejar, porque ele é feito somente via telefone, e são vários técnicos que trabalham com informação ao mesmo tempo, cada um vai interpretar a informação de um jeito e repassá-la depois para nós, então procuramos falar sempre com a mesma pessoa”. Contudo sua Auxiliar respondeu: “Que o treinamento foi excelente mais o difícil vêm depois, pois o sistema é muito complexo”.

Com tais respostas pode-se averiguar que o SI de fato é falho no quesito suporte técnico, mesmo que o treinamento tenha sido executado com sucesso, a empresa responsável pelo software só disponibiliza esclarecimento de dúvidas, a manutenção só é feita por telefone dificultando a interação entre a agroindústria a empresa responsável pelo software.

A próxima variável retrata as principais dificuldades encontradas em operar e controlar o sistema de informação.

Conforme a proprietária: “A maior dificuldade que se tem esta relacionada com a questão de estoque, porque a empresa precisa fazer um estoque do produto semi acabado ou acabado, e a Sempre tecnologia não conseguem alinhar ao estoque os produtos da agropecuária”. Na visão da Auxiliar administrativa: “A principal dificuldade encontrada foi de entender o raciocínio do sistema, como ele tem vários pontos e dependemos do estoque para está lançando no sistema, e por seguinte lançar a conta com o intuito de dar baixa no financeiro, o SI é muito completo, então temos que entender a rota dele. Eu o considero muito complexo”.

Assim, conforme Ferreira e Leite (2013), A informação de qualidade é fundamental para qualquer empresa, por tanto as organizações necessitam de Sistemas de Informação fáceis de serem usados. E também se tem necessidade de informação qualificada e de boa usabilidade, para tornar a interface com o usuário parte fundamental dos Sistemas de Informação.

Portanto, para que o sistema facilite e dê suporte à empresa ele precisa ser de fácil acesso, assim o SI em estudo é considerado pelas suas usuárias um sistema bom, mas que não é de fácil acesso e nem entendimento.

Ainda sobre a usabilidade do SI questionamos sobre a alimentação e atualizações dos dados assim teriam a devida percepção da frequência que o sistema é atualizado. Tivemos as seguintes ponderações sobre o assunto.

A administradora disse que: “A alimentação do SI é feita diariamente, entra e sai mercadoria”. E a auxiliar concordou dizendo: “Que é feita todo dia”.

Já em relação à manutenção, questionou-se se o sistema apresenta falhas, focando na frequência em que elas ocorriam, averiguamos também sobre a correção de tais falhas.

A Administradora relata que: “Sim, e para solucionar as falhas a manutenção é feita por telefone, por isso que nós procuramos sempre falar com a mesma pessoa, por que uma dúvida que possamos ter eles precisam saná-la, se acaso não for à mesma pessoa podem bagunçar todo o sistema, pois cada um quer arrumar de um jeito”. Na visão da Auxiliar: “As falhas são bem frequentes, quando percebemos que tem uma coisa que não está em nosso alcance, entramos em contato com o suporte deles que atende a gente em qualquer horário”.

Contudo, pode-se considerar que o Sistema de Informação, possui falhas com frequência, e tais falhas são de difícil solução, uma vez que a manutenção do sistema só é feita por telefone, ocorrendo muitas vezes conflito de informações dificultado ainda mais a resolução.

Questionamos se a empresa responsável pelo Sistema de Informação dá o suporte técnico necessário para a manutenção do sistema. Desta maneira tiveram-se as seguintes ponderações referentes a este assunto:

Administradora: “Não, desde quando a gente implantou o sistema é essa a forma de trabalho deles, então assim, eu acho que eles poderiam ver melhor só em questão dos detalhes de alimentação do estoque porque nós não conseguimos ter o estoque redondo”. Auxiliar: “Em alguns pontos sim, agora tem alguns coisas sobre o controle de estoque que não tem informação no ato, eles pedem um prazo, mas na hora que os prazos enceram ainda não conseguem completar”.

Entende-se, que a empresa estava ciente desde o início que o suporte técnico do SI seria feito por telefone, mas foi com o passar do tempo que visualizaram as falhas deste serviço, afetando principalmente o controle do estoque devida a falta de alimentação do software.

6.3.3 Avaliação da satisfação dos usuários

Nesta fase do trabalho tivemos um bloco voltado somente à avaliação da satisfação do usuário, tendo em vista que os menos utilizam o Sistema de Informação todos os dias, e se torna crucial saber qual o nível de satisfação da administradora da empresa e sua auxiliar.

Portanto, a primeira pergunta deste bloco está relacionada às informações geradas pelo sistema.

Desta maneira, indagamos sobre o SI, se ele possibilita informações completas e suficientes para as possíveis tomadas de decisão da empresa em estudo. As usuárias se manifestaram da seguinte maneira.

Administradora: “Solucionado o problema de alimentação do estoque, sim, dentre as outras funções o sistema se enquadraria a realidade da empresa”.

Auxiliar: “Se for alimentado corretamente encaixa, ele vai trazer uma possibilidade maior para a empresa, o caso de pagamentos e compras, mas basta ele está alimentado”.

Constata-se que por mais que ambas as entrevistadas concordem que o sistema tem potencial, é preciso uma adequação no que se refere à alimentação do estoque para que se enquadre a realidade vivenciada pela agroindústria de bucha vegetal.

Deste modo, visualizando a importância do Sistema de Informação para empresa, focamos nos benefícios e limitações que o software gera a agroindústria de bucha vegetal.

Assim sendo, um Sistema de informação pode gerar tanto benefícios quanto limitações a uma organização, uma vez que o mesmo possibilita informações e muitas vezes tais conhecimentos não são bem utilizadas ou até mesmo de difícil entendimento.

Contudo se teve as seguintes respostas:

Administradora: “Como benéfico tem a questão da agilidade, fica mais prático para nós, mas ainda se tem a questão da limitação do estoque, isso na verdade vai influenciar em outras coisas, se a gente não conseguir por o estoque para funcionar a gente não vai conseguir por o financeiro e outros”. Já a sua Auxiliar respondeu que: “O sistema é 100% porque se precisar fazer uma compra o primeiro passo a fazer é ir ao sistema conferir, porem como ele não está sendo alimentado, nós não conseguimos fazer a compra no tempo certo, porque aqui na empresa utilizamos a margem de compras,

então no sistema tem o estoque mínimo, se o software for alimentado corretamente teríamos um controle maior sobre o estoque, e nunca iria faltar produto”.

Desta forma pode-se mencionar que algumas regras sobre estocagem são definidas por Viana (2000) assim, para que se tenha uma boa gestão de estoque é preciso:

- Manter somente a entrada de materiais realmente necessários, impedindo assim os desnecessários.
- Determinar os níveis de estoque (máximo mínimo e de segurança)
- Acompanhar a evolução dos estoques da empresa.

Então, pode-se dizer que esses são alguns requisitos que uma empresa necessita para se ter um bom controle sobre a estocagem, porém se o Sistema de Informação não está facilitando tal controle, todas as demais atividades podem ser comprometidas, o que podemos observar com as respostas das usuárias referente aos benefícios e limitações que o SI gera a organização.

Portanto, percebe-se que por mais que um sistema seja bom e possua diversas características, encontram-se dificuldades em utilizá-lo o que pode interferir no funcionamento da empresa, se uma função não é bem desenvolvida esta, pode atrapalhar nas demais.

Dando continuidade as questões, perguntamos se o sistema permite apoio à informação facilitando desta forma no processo decisório.

Administradora: “Permite, mais tem que está bem alimentado para isso”. Para a Auxiliar: “Sim porque é nas compras que ele ajuda na decisão a ser tomada, mostrando o estoque que a gente tem e quando vamos fazer a compra nós vemos se vai ser parcelado ou pagar a vista”.

A auxiliar destaca na entrevista que o SI facilita na tomada de decisão, mas para tanto precisa estar bem alimentado, mostrando o estoque disponível que a empresa possui.

Portanto, segundo as usuárias o sistema dá suporte à tomada de decisão, para tanto é preciso estar em conformidade com as entradas e saídas do estoque.

Partindo deste pressuposto, questiono-se sobre a diminuição dos custos da agroindústria e se o software teria papel fundamental auxiliando a empresa nesta diminuição.

Administradora: “Sim auxiliou”. Para a Auxiliar: “Se ele for alimentado corretamente vai ter uma diminuição sim, porque não vai acontecer de um fornecedor

mudar o preço sem está informando, assim nós sempre estaremos acompanhando a compra e mandaremos direto para o sistema, vai ser mais fácil porque quando chegar à nota será a mesma que já foi lançada, não vai acontecer do fornecedor mudar o preço”.

Observa-se que o sistema facilita no controle de custos, e consequentemente auxilia na diminuição dos mesmos, porem para que isso ocorra o SI deve está adequado a realidade da empresa, transmitindo confiabilidade na hora de usá-lo.

Seguindo o objetivo desde bloco que é a satisfação do usuário do SI indagamos sobre a possibilidade de possíveis melhorias no sistema de informação utilizado pela agroindústria.

Administradora: “A questão da alimentação do estoque, porque se não conseguimos colocar o sistema para funcionar a empresa não anda, temos que começar do início que é o estoque”. Para a Auxiliar: “Conseguir controlar o estoque, o financeiro, e a parte de compras”.

Então segundo as usuárias o sistema possui falhas que concertadas possibilitaria um maior controle da empresa como um todo.

O próximo questionamento é sobre a utilização das características do sistema. E pergunta-se sobre a utilização de todas as funções do sistema de informação.

Administradora: “Não, até mesmo porque são varias as funções que o sistema possui. E mesmo assim algumas coisas são feitas manualmente se o sistema desse o suporte necessário economizaria tempo”.

Auxiliar: “Não, o sistema possui várias funções, não utilizamos tudo”.

Analisando tais respostas, pode-se constatar que o sistema possui muitas aplicações e nem todas são utilizadas pela empresa, e mesmo assim se tem a necessidade de fazer algumas atividades manualmente, por falta da confiabilidade nos dados que são gerados pelo software.

Para finalizar este bloco questionamos sobre a percepção das usuárias referente à utilização do Sistema de Informação, analisando o nível de satisfação relacionado ao uso do SI.

Administradora: “Ele é muito bom, a gente só teria que melhorar para andar melhor, porque são os pequenos detalhes que fazem a diferença, se não conseguirmos alimentar o sistema acabamos fazendo tabelas à parte, ocupa tempo, e nós queremos economizar o tempo, por que o sistema não é 100% confiável, a gente tem uma tabela à parte com todo o estoque, entra e saída no Excel. Temos os dois serviços dentro da empresa, e o Excel ele bate certinho e o sistema ele não bate”.

Auxiliar: “Ainda não, a empresa deveria entregar de forma que a gente consiga utilizar o sistema, porque eles criam uma forma que acham que é certo, mas quando chega aqui não dá, porque aqui a rotina é outra, ele precisa se enquadrar melhor na realidade da empresa”.

Em relação ao Sistema de Informação utilizado pela empresa, uma das usuárias destaca que é preciso melhorar o Software para que ele funcione conforme as necessidades da agroindústria, ela ainda afirma que se não conseguir alimentar o sistema corretamente, acaba fazendo tabelas à parte, ocupado tempo. Assim podemos constatar que é de suma relevância se ter um SI bem estruturado.

Assim sendo, percebe-se que ambas as usuárias não se encontram completamente satisfeitas com o desempenho do Sistema de Informação, até mesmo porque se faz necessário a adequação de algumas funções visando à confiabilidade nos dados gerados pelo software.

Desta forma, pode-se levar em consideração o conceito de Bazzotti e Gracia (2013) o qual diz que a necessidade do Sistema de Informação nas organizações surgiu devido ao grande e crescente volume de informações que a empresa possui. Com o SI bem estruturado se tem apresentação das informações necessárias, proporciona uma visão das decisões, e a empresa garante um grande diferencial em relação aos concorrentes, contudo os gestores podem tomar decisões mais rápidas e de fontes seguras.

Porém, conforme as usuárias do Sistema de Informação da agroindústria de bucha vegetal, em vez de tomar decisões mais rápidas devido a fontes seguras, se têm um demora tendo que analisar tabelas a parte antes de se tomar qualquer decisão, pois o sistema não gera informações totalmente confiáveis.

Portanto é importante demonstrar um quadro comparativo entre a teoria, ou seja, a visão e alguns autores sobre os temas apresentados nesta análise com os dados coletados na agroindústria de bucha vegetal. Assim segue abaixo o quadro com tal análise.

Variável	Autor	Dados coletados nas entrevistas
Importância da informação para a empresa.	Ferreira e Leite (2013) alegam que A informação de qualidade é fundamental para qualquer empresa, por tanto as organizações necessitam de Sistemas de Informação fáceis de serem usados.	Uma das entrevistadas relata sobre a informação e sua importância dizendo que possuem: “vários técnicos que trabalham com informação ao mesmo tempo, cada um vai interpretar a informação de um jeito e repassá-la depois para nós”.
Importância dos Sistemas de informação.	Laudon e Laudon (2007 p.10) “esclarecem que os sistemas conseguem cooperar visando solucionar diversos problemas empresariais, independentemente do seu perfil ou da sua usabilidade”.	Pode-se levar em consideração a resposta da administradora da agroindústria descrevendo benéficos que o SI gera: “como benéfico tem a questão da agilidade, fica mais prático para nós, mas ainda se tem a questão da limitação do estoque”.
Necessidade do Sistema de informação.	Bazzotti e Gracia (2013) dizem que a necessidade do Sistema de Informação nas organizações surgiu devido ao grande e crescente volume de informações que a empresa possui, proporcionando uma visão das decisões.	A auxiliar relata que o Sistema de Informação facilita em algumas tomadas de decisão: “É nas compras que ele ajuda na decisão a ser tomada, mostrando o estoque que a gente tem e quando vamos fazer a compra nós vemos se vai ser parcelado ou pagar a vista”.
Relevância do controle de estoque.	Viana (2000) diz que uma das principais regras sobre estocagem é determinar os níveis de estoques: (máximo mínimo e de segurança)	A auxiliar na entrevista descreve a falta de controle sobre o estoque dizendo que “no sistema tem o estoque mínimo, se o software for alimentado corretamente teríamos um controle maior sobre o estoque, e nunca iria faltar produto”.

Quadro 1. Comparativo entre a teoria e os dados coletados.

Desta forma, analisando as repostas obtidas no roteiro de entrevista e também com o quadro comparativo entre teoria e os dados coletados, percebe-se que o software não se enquadra a realidade da empresa deixando a desejar no controle de estoque, devido principalmente a falta de alimentação, função esta que é de extrema relevância para agroindústria de bucha vegetal. Assim, percebe-se que o Sistema de Informação utilizado pela empresa possui muitas funções, porem nem todas são utilizadas pela

agroindústria de bucha vegetal, isso ocorre por se tratar de um sistema geral, que pode ser utilizado por outras organizações sendo elas de pequeno, médio e grande porte.

Contudo uma alternativa plausível para melhorar a usabilidade do sistema, seria uma parceria entre a agroindústria e a empresa responsável pelo software, na qual a Sempre Tecnologia ofereceria a adaptação do Sistema de Informação, solucionando o problema de falta de alimentação do estoque, mas para tanto, seria necessário um estudo prévio do que a agroindústria de bucha vegetal precisa relacionado ao software para poder então adequar o SI a organização.

7. CONCLUSÃO

A proposta deste trabalho foi de analisar o Sistema de Informação utilizado por uma agroindústria de bucha vegetal, portanto verificou se o mesmo facilita e dá suporte as atividades desenvolvidas pela empresa, destacando os principais benefícios e limitações que o software possa gerar. Até mesmo porque o Sistema de Informação possibilita um acesso maior a fontes de informações úteis e necessárias à organização facilitando nas transações.

Assim, conforme Ferreira e Leite (2013 p.1), a informação de qualidade é fundamental para qualquer empresa, assim as organizações necessitam de Sistemas de Informação fáceis de serem usados.

Portanto, pode-se observar que o Sistema de Informação utilizado pela agroindústria possui diversas funcionalidades, mas nem todas são utilizadas pela agroindústria de bucha vegetal, isso ocorre por se tratar de um software que pode ser utilizado por vários tipos de organizações, sendo elas de pequeno, médio e grande porte. Então, torna-se importante ressaltar que o SI possui falhas com frequência, as quais são de difícil solução, uma vez que a manutenção do sistema só é feita por telefone, ocorrendo muitas vezes conflito de informações dificultado ainda mais a resolução.

Em vista disso o Sistema de Informação é de suma importância para agroindústria de bucha vegetal uma vez que, possibilitará um maior controle principalmente de estoque e da parte contábil, ajudará na tomada de decisões além de possibilitar uma maior competitividade no mercado.

Assim, o software não se enquadra a realidade da empresa deixando a desejar no controle de estoque, função esta que é de extrema relevância para empresa, sendo necessária uma adequação. Contudo uma alternativa plausível para melhorar a usabilidade do sistema, seria uma parceria entre a agroindústria e a empresa responsável pelo software, na qual a Sempre Tecnologia ofereceria a adaptação do Sistema de Informação, solucionando o problema de falta de alimentação do estoque, assim o SI auxiliaria na tomada de decisão gerando relatórios confiáveis.

Da mesma forma, será de grande valia a realização deste trabalho para o meio acadêmico, possibilitando um maior conhecimento em relação ao tema aqui proposto,

uma vez que, as instituições rurais como qualquer outra empresa necessita de um Sistema de Informação eficiente e que auxilie nas tomadas de decisões.

Como limitações, a principal dificuldade foi à coleta de dados, pois a empresa se localiza em outro estado, e para obter melhores resultados tivemos que visitá-la mais de uma vez.

Contudo, como recomendação para estudos futuros seria interessante uma proposta de um novo Sistema de Informação mais simples e adaptado a empresa de bucha vegetal, fazendo uma análise completa sobre suas funcionalidades.

8. REFERENCIAS

BAZZOTTI, C.; GARCIA, E; **A importância do sistema de informação gerencial para tomada de decisões.** Universidade Estadual do Oeste do Paraná Unioeste. Paraná 2013.

CALLADO, A.; CALLADO, A.; MENDES, E.; CEOLIN, A.; **Sistemas de informação e estratégia em organizações agroindustriais.** Economia Global e Gestão vol.17 no.1 Lisboa abr. 2012.

DALFOVO, O.; PERFEITO, J.; AZAMBUJA, R. A. De; DIAS P. R.; POTTKER, L. M. V.; TIVES, A.; **Sistemas de Informação Aplicados a Agroindústria Utilizando DataWarehouse/DataWebhouse.** 1º Congresso Luso-Brasileiro de Tecnologia de Informação e Comunicação na Agro-Pecuária 2004.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para sucesso na era da informação.** São Paulo: Futura, 2000.

FERREIRA S. B. L.; LEITE J. C. S. P.; Avaliação da usabilidade em sistemas de informação: o caso do Sistema Submarino. **Rev. adm. contemp. vol.7 no.2 Curitiba Apr./June 2003.**

FERREIRA, L. B.; TORRECILHA, N.; MACHADO, S. H. S.; **A técnica de observação em estudos de administração.** XXXV Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro RJ 2012.

FIORINE, P.C.; JABBOUR, C. C. J.; Análise do apoio dos sistemas de informação para as práticas de gestão ambiental em empresas com ISO 14001 - estudo de múltiplos casos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, n.1, p.51-74, jan./mar. 2014.

FRANCO J. Nelson C. **Sistemas de informação aplicado à agricultura.** Universidade de São Paulo. Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Piracicaba 2012.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de Informação Gerencial.** 7ª edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONI, A. M. ; LAKATOS, E. M.; **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. - São Paulo : Atlas 2003.

MAUAD,T. M.; MARTINS, J. A. S.; MATIAS A. B.; **Aplicação de um sistema de informação gerencial em usinas de açúcar e destilarias de álcool: um estudo de caso**. XXIII Encontro Nac. de Eng. de Produção - Ouro Preto, MG, Brasil, 21 a 24 de out de 2003.

MORESCO, A. J. D.; PALDÊS, R. A. **Sistema de informação e tecnologia de informação na gestão agropecuária**. UNICEUB – Centro Universitário de Brasília. Brasília 2012.

NEVES, L. M. B.;JANKOSKI, D. A.; SCHNAIDER M. J. **Tutorial de Pesquisa Bibliográfica**. Universidade Federal do Paraná, Sistema de Bibliotecas. Biblioteca de ciências da saúde. Maio /2013.

OLIVEIRA, D. P. R.;. **Sistemas de Informações Gerenciais: Estratégicas Táticas Operacionais**. 12ª Ed. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C.; MOURA, E. O.; **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª Ed. Novo Hamburgo - RS, Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo - ASPEUR Universidade Feevale, 2013.

ROCHA, E. L.; GOMES J. P.; **Sistemas de informação como ferramenta de apoio à decisão varejista: um estudo de caso em uma pequena empresa do brejo paraibano**. XXXIII encontro nacional de engenharia de produção. Salvador, BA, Brasil, 08 a 11 de outubro de 2013.

RODRIGUES, C.; BLATTMANN U.; Gestão da informação e a importância do uso de fontes de informação para geração de conhecimento, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, n.3, p.4-29, jul./set. 2014

SCHOUPINSKI, A. B.; MAHL, L.; CORSO, L. C.; STRASSBURG U. **Sistemas de informação: um estudo sobre a utilização e vantagens dos sistemas de informação gerencial**. VIII Seminário do Centro de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel. Cascavel – PR – 22 a 24 de junho de 2009. (FEITAS AS ESPECIFICAÇÕES)

SOUZA, S. S.; **Sistemas de informações gerenciais no agronegócio: Estudo de Caso de Aplicação de Software em Administração Rural pelos Produtores de Grãos do Município de Rio Verde–GO**. Dissertação: Mestrado Profissional em Administração, Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo-FPL, Pedro Leopoldo, 2012.

SOUZA, W. A. R; TONIN, J. M; TONIN, J. R; MARTINES FILHO, J. G; IRWIN, S. **Análise do comportamento e previsão da base para a soja em Paranaguá, com utilização de contratos futuros na CBOT**. Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Florianópolis, SC, Brasil, 2000.

VIANA, J. J.; . **Administração de materiais: Um enfoque prático**. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, E. A.; **A Gestão da informação na tomada das decisões gerenciais: Estudo de caso na Organização Multinacional de Reflorestamento V & M Florestal ..** Mestrado profissional em administração. Faculdade Integradas de Pedro Leopoldo 2011.

9. APÊNDICE A

Roteiro de entrevista

Identificação do usuário:

Idade:

Sexo:

Qual a sua formação?

a. Ensino fundamental ()

b. Ensino médio ()

c. Ensino superior ()

d. Pós-graduação ()

Cargo ocupado:

Possui experiência anterior com sistemas de informação?

1. Caracterização do Sistema de Informação utilizado pela empresa

1.1 Nome do sistema de informação utilizado pela empresa:

1.2 Tempo que a empresa utiliza o Sistema de Informação:

1.3 Qual o seu nível de utilização do Sistema de Informação na empresa?

a. Todos os dias ()

b. Dias alternados ()

c. Uma vez por semana ()

1.4. Há quanto tempo utiliza o Sistema de Informação?

a. Menos de 1 ano ()

b. Entre 1 e 3 anos ()

c. Mais de 3 anos ()

2. Usabilidade do Sistema de Informação

2.2 No momento da aquisição do software, foi realizado treinamento com os usuários ou potenciais usuários? Como o mesmo foi realizado? Em caso negativo, por que não foi realizado treinamento?

2.3 Fale sobre a sua experiência inicial com o sistema de informação, foi fácil aprender a usá-lo? Como foi dada a instalação? O mesmo pode ser instalado em mais de uma máquina?

2.4 Comente sobre as principais dificuldades encontradas em operar e controlar o Sistema de Informação.

2.5 Como é realizada alimentação/atualização de dados e com que frequência o sistema é atualizado?

2.6 Em relação a manutenção, o sistema apresenta falhas com frequência? Se sim, explique como as falhas são corrigidas.

2.7 A empresa responsável pelo sistema de informação dá o suporte técnico necessário para a manutenção do sistema? Explique.

3. Avaliação da satisfação do usuário

3.1 Você acredita que o Sistema de Informação se enquadra na realidade da empresa fornecendo informações completas e suficientes? Explique.

3.2 Na sua opinião qual a importância do sistema de informação para empresa? Descreva os benefícios e as limitações que o sistema de informação gera a empresa.

Benefícios:

Limitações: _____

3.3 O sistema lhe permite apoio a informação facilitando no processo decisório? Explique

Tais informações são de fácil entendimento?
Comente. _____

3.4 Você acredita que o uso do sistema auxiliou a empresa em relação a diminuição de custos? Explique.

3.5 O que você acha que poderia ser melhorado no sistema de informação utilizado pela empresa?

3.6 Como usuário, qual a sua percepção referente ao sistema de informação utilizado pela empresa, você se encontra satisfeito ? Justifique sua resposta.

3.7 Existe outros aspectos importantes que queira comentar sobre o sistema de informação da empresa? Cite-os.
